

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Meraih sebuah penghargaan dan prestasi merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi seorang *Public Relations* (PR). Hal ini menandakan bahwa pekerjaan yang telah dilakukan meraih keberhasilan. Salah satunya adalah Humas Pemerintah Kota Surabaya yang dalam perjalanan karirnya telah meraih banyak penghargaan. Peran Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam menjalankan tugas-tugasnya berhasil meraih beberapa penghargaan-penghargaan yang terbilang cukup fantastis. Dalam berita yang dimuat oleh humas.surabaya.go.id, Humas Pemkot Surabaya telah meraih delapan penghargaan PR Award dalam acara *Public Relation Indonesian Awards* (PRIA) 2018 yang digelar oleh PR Indonesia. Salah satu penghargaan yang menarik perhatian peneliti adalah Humas Pemkot Surabaya mendapat predikat sebagai Humas terbaik se-Indonesia.

Gambar 1.1. Humas Pemkot Surabaya menjadi humas terbaik se Indonesia.



Pemerintah Kota Surabaya berhasil meraih predikat pemerintah daerah dengan departemen public relation (PR) terbaik se Indonesia. Penghargaan itu berupa Platinum Award PRIA 2018 dan penghargaan terpopuler di media kategori kota. Dua penghargaan itu diterima langsung oleh Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini.

(sumber: www.kompas.com)

Acara penghargaan ini merupakan ajang kompetisi tahunan *Public Relation* yang diikuti oleh berbagai kementerian, pemerintah provinsi, pemerintah kota, perusahaan BUMN, perusahaan swasta, anak perusahaan BUMN dan swasta, serta BUMD. Dari 12 kategori yang dilombakan oleh PR Indonesia, Humas Pemkot Surabaya berhasil meraih 7 penghargaan tersebut. Salah satu penghargaan yang diterima oleh Humas Pemkot Surabaya, yaitu penghargaan berupa *Platinum Award* PRIA 2018 dan penghargaan terpopuler di media kategori kota yang menjadikan Kota Surabaya berhasil untuk meraih predikat pemerintah daerah dengan divisi PR terbaik se-Indonesia.

Penghargaan yang diterima oleh Humas Pemkot Surabaya yaitu sebagai humas terbaik se-Indonesia menurut Asmono Wikan selaku *founder* dan CEO PR Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurutnya, Pemkot Surabaya berhasil meraih predikat terbaik karena memiliki kehumasan yang selalu diperbarui, otentik, serta berkelanjutan, sehingga mendatangkan efek positif bagi warga. Selain itu, Asmono juga menjelaskan bahwa kunci kemenangan Surabaya ini adalah upaya yang dilakukan Pemkot dalam mengajak warga untuk lebih *aware* terhadap lingkungan sekitarnya dengan cara meng-*upload* keadaan sekitarnya di media sosial dan *online*. Selain untuk memberikan informasi, hal ini dilakukan untuk memberi kritik secara langsung bagi Pemerintah Kota Surabaya.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya hingga meraih predikat terbaik se-Indonesia, tentu terdapat orang-orang didalamnya yang ikut andil. Humas Pemkot Surabaya memiliki kepala yang menjadi pemimpin dalam menjalankan divisi Humas di Pemerintah Kota Surabaya yaitu Muhammad Fikser. Menurut berita detik.com, mengatakan bahwa kepala bagian Humas Pemkot Surabaya, Muhammad Fikser merupakan lulusan IPDN (Institut

Pemerintahan Dalam Negeri) yang dapat dikatakan juga bukan berasal dari lulusan komunikasi. Hal ini menjadi menarik karena orang yang bukan lulusan komunikasi dapat memimpin sebuah divisi Humas hingga meraih predikat terbaik. Padahal dalam jurnal kajian komunikasi Damayanti & Perbawasari (2013) mengatakan bahwa untuk menjadi *Public Relations Officer* (PRO), setidaknya ia harus memiliki latar belakang Ilmu Komunikasi bahkan PR agar dapat bekerja secara maksimal.

Pada era sekarang, tuntutan profesi seorang *Public Relations* atau Humas semakin tinggi karena dinamika publik semakin besar dan berkembang untuk mendapatkan informasi. Selain itu, melihat isu-isu baik isu positif maupun negatif yang sedang terjadi dalam sebuah organisasi maupun perusahaan menuntut seorang *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat (Humas) untuk dapat mengatasinya. Menurut Cutlip, Center & Broom *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Kriyantono, 2012A).

Sebagai seorang PR atau Humas memiliki komunikasi yang baik merupakan hal yang diperlukan. Komunikasi sendiri merupakan suatu hal penting yang melekat dalam dunia *Public Relations* atau Humas, karena tanpa komunikasi seorang PR/Humas tidak dapat menyampaikan informasi secara utuh. Dalam jurnal ilmu komunikasi Kriyantono (2018) mengartikan komunikasi sebagai proses dan sarana yang digunakan oleh *Public Relations* untuk mencapai sasarnya, seperti melalui sambutan-sambutan, brosur, gambar tempel dan sejenisnya.

Disisi lain seorang PR atau Humas juga memiliki peran dan tugas-tugas yang harus dijalankan. Menurut Kriyantono (2012) seorang PR identik dengan tugas-tugas seperti menyampaikan informasi. Tidak hanya

itu, seringkali seorang PR atau Humas dalam sebuah perusahaan atau organisasi juga berperan untuk sebagai juru bicara serta menulis sebuah *press release*. Dalam dunia *Public Relations*, seorang PR memiliki beberapa peran penting dalam mendukung dan menjalankan tugas-tugasnya. Selain peran, kompetensi seorang PR juga menjadi bagian penting karena sebagai seorang PR dituntut memiliki kompetensi yang tinggi. Hal ini didukung dari pernyataan yang disampaikan oleh Agung Laksamana selaku Ketua Umum PERHUMAS (Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia) yang menyatakan bahwa humas pada saat ini dituntut memiliki kompetensi yang tinggi karena telah memasuki era digitalisasi sehingga membutuhkan akreditasi sertifikasi (perhumas.or.id).

Dikutip dari kompasiana.com, divisi Humas baik dalam pemerintahan maupun swasta dianggap sangat penting. Secara umum, biasanya *Public Relations* identik pada perusahaan atau organisasi swasta. Padahal, peran seorang PR atau Humas dalam pemerintahan juga diperlukan. Dalam jurnal Idris (2014) mengatakan bahwa peran humas pemerintah pada saat ini menjadi sangat penting untuk menjamin bahwa masyarakat atau publik mendapat haknya seperti mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, humas pemerintah sendiri masih menjadi alat bagi mereka untuk membentuk dan membangun citra positif bagi pemerintah. Dalam kegiatannya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pada penyampaian informasi, pemerintah sendiri sangat mengandalkan peran dari Humas Pemerintah.

Pemerintah Kota Surabaya juga menganggap peran seorang Humas atau PR itu penting, sehingga membentuk sebuah divisi yang difokuskan dan bekerja di bagian hubungan masyarakat. Dalam divisi humas Pemkot Surabaya ini, terdapat *chief executive* yang mengepalai divisi ini yaitu Muhammad Fikser. Selain itu, terdapat *chief communications* yaitu Jefry.S,

chief operating yaitu Yanuar Hermawan, *chief analytics* yaitu Zainuddin Fanani dan masih banyak lainnya (humas.surabaya.go.id). Pada saat ini tidak hanya melalui media elektronik dan cetak saja, Humas Pemkot Surabaya juga melakukan aktifitas per-humasannya melalui media *online*, yaitu dengan membentuk kanal pelayanan informasi berupa *website* Bangsa Surabaya (humas.surabaya.go.id).

Jefry S. yang merupakan salah satu staf yang menjabat sebagai kepala divisi liputan dan pers mengungkapkan pendapatnya mengenai tuntutan sebagai seorang humas pemerintah seperti apa. “Kalau Humas Pemerintah itu sekaranguntutannya lagi tinggi, berbeda dengan beberapa tahun lalu. Sehingga kriteria orangnya pun juga mereka dituntut yang peka terhadap isu karena Humas Pemerintah itu berbeda dengan humas/PR swasta.” kata Jefry S. Menurutnya, menjadi Humas Pemerintah memiliki tuntutan yang tinggi pada era sekarang dan dibandingkan dengan swasta karena sebagai Humas Pemerintah harus peka terhadap isu-isu yang terjadi setiap harinya agar dapat dikelola dan di *maintance* dengan cepat.

Merujuk pada Peran seorang PR atau Humas, peran sendiri menurut Kriyantono (2017:83) didefinisikan sebagai alat aktifitas sehari-hari yang dilakukan oleh praktisi Humas sesuai dengan kedudukannya. Dalam jurnal ilmu komunikasi Kriyantono (2018) mendiskripsikan juga bahwa peran *Public Relations* terbagi menjadi dua, yaitu manajerial dan teknis. Selain itu, karena peran PR atau Humas menjadi salah satu hal penting, Ruslan (2016B:20-21) mengemukakan 4 kategori peran Humas, yaitu Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*).

Tidak hanya peran, kompetensi seorang *public relations* menjadi ujung tombak penting bagi sebuah perusahaan dan pemerintahan. Dalam memilih orang-orang yang dipercaya untuk menjadi praktisi *Public Relations* atau Humas mereka kompetensi yang tinggi seperti yang dinyatakan oleh PERHUMAS diperlukan. Bagaimana cara seorang *Public Relations* berkomunikasi dengan publik, membuat *press release*, hingga merencanakan sebuah program untuk meningkatkan citra sebuah perusahaan/organisasi menjadi hal penting dari adanya “kompetensi” sebuah *Public Relations* atau humas. Menurut Kriyantono (2017:276-277), terdapat instrumen/indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi PR, yaitu *Technical Knowledge* (Pengetahuan Teknis), *Technical Skill* (*Skill* Teknis), *Technical Motivation* (Motivasi Teknis), *Managerial Knowledge* (Pengetahuan Manajerial), *Managerial Skill* (*Skill* Manajerial), *Managerial Motivation* (Motivasi Manajerial).

Sari (2012) mengatakan bahwa Humas Pemerintah memiliki beberapa tugas seperti menyelenggarakan dan bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi baik secara lisan, tulisan maupun melalui visual dengan tujuan agar publik dapat memahami sebuah organisasi tersebut. Selain itu, pendapat dan tanggapan dari masyarakat juga dimonitor, direkam dan dievaluasi. Humas pemerintah juga memiliki tugas dalam memperbaiki citra apabila ada suatu hal buruk atau masalah terjadi dalam organisasi tersebut. Tidak hanya itu, tanggung jawab sosial juga menjadi tugas humas pemerintah yang melekat agar ada keterbukaan informasi antara sebuah organisasi dengan semua kelompok yang memerlukan informasi. Dan yang terakhir adalah komunikasi yang penting dan harus dimiliki oleh seorang Humas karena sebagai modal dalam komunikasi yang terjadi antara Humas dengan publik luar yaitu komunikasi timbal balik.

Melihat tugas-tugas dari Humas Pemkot Surabaya, menurut Peraturan Walikota Surabaya No. 44 Tahun 2016 tentang “Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya” dalam pasal 32 menjelaskan bahwa tugas Bagian Hubungan Masyarakat adalah melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Daerah di bidang layanan informasi, liputan berita dan pers, dan dokumentasi dan pelaporan yang meliputi menyusun dan melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai tugas dan fungsinya. Mengenai tugas Hubungan Masyarakat secara detail diterangkan di pasal 33, serta tugas dari layanan informasi, liputan berita dan pers, dan dokumentasi dan pelaporan diterangkan lebih lanjut di pasal 34. Hal ini yang menjadi acuan dari bagaimana cara kerja orang-orang yang berada dalam divisi Humas di Pemkot Surabaya.

Untuk menjadi Humas di pemerintah ya kami tidak membatasi lulusan dari mana, Kami masih membuka lebar. Tetapi untuk saat ini di Humas Pemkot masih rata-rata semua lulusan komunikasi ya. Selain itu juga, untuk menjadi Humas Pemerintah kita mencari *skill* yang sesuai dengan bidang/divisi yang kita butuhkan apalagi untuk berada di Humas pemerintah tuntutananya sudah lebih tinggi di banding dulu.

(Wawancara Jefry S., Kepala Sub Bagian Divisi Liputan dan Pers dalam Humas Pemkot Surabaya, 24 April 2019)

Menurut Jefry S. mengatakan bahwa Humas Pemerintah dituntut untuk dapat membuat *image/citra* Pemerintah menjadi sebaik mungkin terutama di bidang media sosial karena seiring berkembangnya jaman. Menurutny, untuk bekerja di Humas Pemerintah kriterianya sangat banyak

karena Humas ini merupakan pekerjaan tim sehingga *skill* yang dituntut harus berdasarkan divisi yang sesuai. Selain itu, Humas Pemkot Surabaya membuka lebar setiap orang dari jurusan manapun untuk dapat bekerja di Humas Pemerintah. Yang didasari untuk menerima SDM Humas Pemerintah lebih dipentingkan dari segi banyaknya pengalaman yang telah didapat.

Aku di Humas kerjanya *handle* sosmed masuk di tim peliputan khususnya di media sosial. Jadi *handle* sosmed saat liputan juga buat konten untuk di sosmed nya sendiri. Jam kerjaku juga kayak staf-staf biasa, dari jam 07.30 – 16.00. kalau ada liputan, baru pulang nya se-selesai liputan itu.

(Wawancara Hana Amanda, Staf Humas Pemkot Surabaya, 12 April 2019)

Selain itu, salah satu staf Humas Pemkot Surabaya yang berada dalam divisi layanan informasi yaitu Hanna Amanda mengungkapkan mengenai pekerjaan yang dilakukannya. Setiap hari Hanna meliput berita mengenai Kota Surabaya dan selalu memberikan informasi mengenai Kota Surabaya kemudian diunggah ke dalam sosial media milik Kota Surabaya agar publik mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Tidak hanya itu, Hanna juga bertugas untuk membuat konten-konten mengenai Kota Surabaya

Dari pekerjaan yang dilakukan oleh Humas Pemkot Surabaya sehingga membuahkan hasil berupa mendapat predikat Humas terbaik se-Indonesia ini menjadi menarik bagi peneliti mengenai bagaimana sesungguhnya peran Humas ini diterapkan dalam diri staf Humas Pemkot Surabaya. Selain itu, melihat dari pernyataan PERHUMAS yang menganggap bahwa kompetensi/standar seorang Humas juga dianggap

penting. Dari hal ini peneliti juga ingin mengetahui bagaimana kompetensi staf Humas Pemkot Surabaya diterapkan dalam menjalankan peran dan keilmuan humas dengan baik. Tidak hanya itu, beberapa staf Humas Pemkot Surabaya salah satunya kepala Humas Pemkot Surabaya sendiri bukan lulusan komunikasi atau berlatarbelakang komunikasi. Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan peran dan kompetensi humas dalam menjalankan tugas-tugasnya tersebut dimaknai melalui pengalaman yang berasal dalam pribadi staf Humas Pemkot Surabaya.

Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai penerapan peran dan fungsi PR serta kompetensi PR yang dimaknai oleh staf Humas Pemkot Surabaya melalui penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi. Menurut jurnal Wacana milik Damayanti dan Saputro (2017), penerapan metode fenomenologi dalam kajian PR dapat dilakukan dari hasil pemaknaan dari pengalaman yang telah dialami agar mendapatkan jawaban dari suatu peristiwa. Jadi, penelitian yang dilakukan peneliti akan menggunakan metode fenomenologi untuk mendapatkan jawaban dari pemaknaan yang berasal dari pengalaman yang telah dialami. Dan pada akhirnya, dari hasil data tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa bagaimana pengalaman Humas Pemerintah dalam menjalankan peran dan menggunakan kompetensinya.

Penelitian yang dilakukan peneliti ini sejenis dengan penelitian terdahulu milik Stephanie Santoso pada tahun 2016 di Universitas Kristen Petra Surabaya dengan judul “Kompetensi Komunikasi Interkultural *Staff* Warga Negara Jerman dan Indonesia di Wisma Jerman - Surabaya”. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana kompetensi dari komunikasi interkultural atau perbedaan bahasa yang dapat mengalami hambatan komunikasi antara staf warga Jerman dan Indonesia, dimana penelitian ini menggunakan metode Fenomenologi. Yang menjadi berbeda dari penelitian

tersebut adalah sebagian objek dan subjeknya. Selain itu, terdapat penelitian sejenis dengan penelitian terdahulu milik Vina Wahyuni pada tahun 2014 di Universitas Islam Negeri Selatan Syarif Kasim Riau dengan judul “Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada *Public Internal*”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode riset kualitatif dan jenis pendekatan deskriptif. Yang menjadi berbeda dari penelitian tersebut adalah subjek yang digunakan dan metode serta jenis pendekatan. Untuk memperbanyak referensi penelitian, penelitian terdahulu sejenis terakhir yang digunakan oleh peneliti adalah milik Ridwan Fawzi pada tahun 2018 di Universitas Islam Indonesia dengan judul “Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Balikpapan dalam Menjalankan Aktivitas *Media Relations*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai pendekatan penelitian. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu merupakan penelitian kualitatif. Yang berbeda dari penelitian ini adalah subjek yang digunakan, metode dan jenis pendekatan.

I.2. Rumusan Masalah

Merujuk kepada latar belakang serta fokus masalah yang ada di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Makna tentang Peran dan Kompetensi *Public Relations* pada Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya”?

I.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti serta menggali lebih dalam mengenai Makna tentang Peran dan Kompetensi *Public Relations* pada Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya

I.4. Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini akan dikaitkan dengan pengalaman yang dimaknai mengenai bagaimana Peran serta Kompetensi *Public Relations* dalam Humas Pemerintah Kota Surabaya.

I.5. Manfaat Penelitian

I.5.1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Peranan serta Kompetensi/Standar *Public Relations*, terutama dengan metode Fenomenologi.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan dan referensi bagi semua pihak yang membutuhkan pustaka

mengenai Peranan serta Kompetensi/Standar *Public Relations* dalam Humas Pemerintah.

I.5.2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi dan pembelajaran serta kontribusi penting dalam mengimplementasikan peranan dan kompetensi/standar *Public Relations* dalam Humas Pemerintah Kota Surabaya.